

ALGEMENE (VERKOOP)VOORWAARDEN

DEFINITIES

Sippy-diensten: clouddiensten aangeboden door Sippy, een firma naar Belgisch recht met ondernemingsnummer BE0547.677.737 en maatschappelijke zetel op de Magazijnstraat 1.21, 3550 Heusden-Zolder, België. In het kader van zijn activiteiten wordt Sippy ook aangeduid met de handelsnaam Sippy.

Partner: een tussenliggende organisatie die Sippy-diensten aanbiedt/installeert/ondersteunt bij de Eindgebruiker.

Eindgebruiker: de organisatie die de Sippy-diensten gebruikt voor eigen rekening.

Wanneer een Eindgebruiker of Partner een bestelling plaatst bij Sippy, of gebruik maakt van de diensten van Sippy aanvaardt hij dit document.

Dienstverlener: Sippy BV, een firma naar Belgisch recht met ondernemingsnummer 0547.677.737 en maatschappelijke zetel op de Magazijnstraat 1.21, 3550 Heusden-Zolder, België

Afnehmer: Afnehmer kan slaan op zowel een partner van Sippy als de eindgebruikers welke gebruikmaken van Sippy-diensten

ARTIKEL 1. CONTRACTUELE DOCUMENTATIE

Deze algemene verkoopvoorwaarden (de “**Algemene (Verkoop)voorwaarden**”) vormen de gemeenschappelijke wettelijke basis die van toepassing is op alle Diensten. Ze worden aangevuld door de inkooporder (bestelbon), die de bestelling van de Dienst(en), (hierna de “**Inkooporder**”), de Bijzondere voorwaarden en de contractuele verbintenis formaliseert met betrekking tot de naleving van de wetgeving die van toepassing is op de persoonsgegevens.

Ingeval van een conflict tussen een of meer contractuele documenten die tezamen het **Contract** vormen, komen de Partijen overeen de volgende rangorde van prioriteit aan te houden:

- Inkooporder (Tarieflijst Sippy + Partnerovereenkomst);
- de Bijzondere voorwaarden;
- de Algemene Verkoopvoorwaarden, met inbegrip van Bijlage 1 Beleid inzake de verwerking van persoonsgegevens.

Deze documenten vormen het volledige Contract en hebben voorrang op alle andere documenten van de Afnehmer (met name de algemene en/of bijzondere aankoopvoorwaarden, commerciële voorstellen, enz.).

ARTIKEL 2. DOEL

Het doel van de Algemene Verkoopvoorwaarden is het definiëren van de voorwaarden waaronder het Onderneming (hierna de “**Dienstverlener**”) de professionele klanten (hierna de “**Afnehmer(s)**”) (gezamenlijk de “**Partijen**” genoemd) die daarom vragen, de aangeboden telecommunicatiediensten (hierna de “**Diensten**”) levert.

Ze zijn zonder beperking of voorbehoud van toepassing op alle Diensten die de Dienstverlener aan de Afnehmer verleent, zonder onderscheid naar categorie, ongeacht de clausules die op de documenten van de Afnehmer van toepassing kunnen zijn en met name op de algemene aankoopvoorwaarden.

Elke bestelling van Diensten houdt, van de zijde van de Afnehmer de aanvaarding in van deze Algemene Verkoopvoorwaarden en, in voorkomend geval, van de Algemene Gebruiksvoorwaarden van de website van de Dienstverleners voor elektronische bestellingen.

De informatie in de catalogi, brochures en prijslijsten van de Dienstverlener wordt uitsluitend ter informatie gegeven en kan te allen tijde worden gewijzigd. De Dienstverlener heeft het recht om alle wijzigingen aan te brengen die hij nodig acht. De Afnehmer wordt geïnformeerd dat alleen de prijs die op de Inkooporder staat, rechtsgeldig is. De beschrijvingen van de Diensten zijn opgenomen in de Bijzondere voorwaarden.

ARTIKEL 3. LEVERING VAN DE DIENST - BESTELLING

3.1. De levering en facturatie is gebaseerd op de lijst met “Sippy-partnertarieven” en de “Sippy-beltarieven”, welke ter beschikking zijn gesteld per mail aan de partner en de op de Sippy-platformen geconfigureerde elementen (gebruikers, nummers enz.). Facturatie van gebruikers/extensies/nummers/fax2mail/Sippy Click2call/... gebeurt steeds vooraf voor de maand die bezig is. Facturatie van communicatiekosten en portaties gebeurt steeds voor de maand die voorbij is.

3.2. De Dienstverlener verbindt zich ertoe de Dienst te verlenen in overeenstemming met de Inkooporder/tarieflijsten, de kwaliteitsdoelstellingen van het dienstenniveau en andere bepalingen beschreven in de Bijzondere voorwaarden.

3.3. De Dienstverlener mag een Dienst wijzigen op voorwaarde dat deze wijziging het gebruik en de technische kenmerken van de Dienst door de Afnemer niet wezenlijk beïnvloedt.

3.4. De Dienstverlener erkent dat hij te allen tijde en met medewerking van de Afnemer alle benodigde autorisaties heeft verkregen of zich ertoe verbindt deze te verkrijgen en te behouden om zijn verplichtingen uit hoofde van het Contract na te komen.

ARTIKEL 4. DUUR VAN DE VERBINTENIS

Tenzij anders is overeengekomen tussen de Partijen en/of anders is bepaald in de Bijzondere voorwaarden, treedt de Inkooporder in werking vanaf de datum van ondertekening voor de in de Inkooporder aangegeven looptijd. De in de Inkooporder aangegeven looptijd komt overeen met de minimale verbintenisperiode (hierna de “**Aanvangsperiode**” genoemd).

Aan het einde van de Aanvangsperiode wordt de Inkooporder stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende identieke periodes, tenzij een van de Partijen de overeenkomst opzegt onder de voorwaarden van artikel “Beëindiging”.

ARTIKEL 5. KENNISGEVINGEN

De verschillende genoemde kennisgevingen (meldingen) in deze voorwaarden (hierna de “**Kennisgevingen**”) dienen te worden gericht aan het adres van de maatschappelijke zetel van de andere Partij. De Kennisgevingen worden geacht te zijn gedaan:

- op de dag van verzending in het geval van een kennisgeving per brief met ontvangstbevestiging;
- op de datum van de eerste aanbieding in het geval van een kennisgeving per aangetekende brief met ontvangstbevestiging of per buitengerechtelijk stuk; en
- op de datum waarop de geadresseerde het ontvangstbewijs voor de overhandiging heeft ondertekend in het geval van een overhandigde brief.

ARTIKEL 6. VOORAFGAANDE AANMELDING VAN DE DIENSTVERLENER BIJ HET BIPT

De Dienstverlener is aangemeld bij het BIPT overeenkomstig de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

ARTIKEL 7. TECHNISCHE ONDERSTEUNING

De Dienstverlener zal, op werkdagen binnen de onderstaande tijdspannes, de meldingen van de Service Failure on Incidents die door de Dienstverlener worden gedetecteerd of, indien van toepassing, door de Klant worden gemeld (hierna zonder onderscheid de "Storingsmelding" genoemd), voor zijn rekening nemen.

Enkel een partner van Sippy kan contact opnemen met Sippy voor technische ondersteuning. Indien een eindgebruiker een technische storing ondervindt dient hij contact op te nemen met de Sippy partner.

Plannen:

Maandag tot donderdag: 9.00-12.30 uur/ 13.00-17.00 uur.

Vrijdag: 9.00-12.30/ 13.00-16.30 uur

Hierbij wordt verduidelijkt dat de storing van een Dienst overeenstemt met de manifeste en blijvende onbeschikbaarheid van een Dienst of een element van de Dienst waardoor het gebruik ervan onmogelijk wordt.

De Afnemer zal volledig samenwerken met de Dienstverlener om de oorzaak van het probleem vast te stellen teneinde het op te lossen. Elke Storingsmelding dient uitsluitend te worden gedaan via de procedure die het mogelijk maakt een aangifte over de Storing of eender welk technisch verzoek te doen, namelijk het openen van een Ticket, dat elk een uniek nummer heeft om de opvolging ervan te vergemakkelijken.

De Afnemer kan, als optie, profiteren van een 24/7-service voor Storingsmeldingen die de Dienstverlener in behandeling zal nemen. Indien van toepassing zal de Dienstverlener de Afnemer de praktische en tarifaire voorwaarden van de genoemde dienst meedelen.

ARTIKEL 8. TARIEVEN

8.1. De Diensten worden geleverd tegen de prijzen van de Dienstverlener die zijn vermeld in de lijst met "Sippy-partnertarieven" en de "Sippy-beltarieven", die gelden vanaf de datum vermeld in deze lijsten.

8.2. De verkoopprijzen van de Diensten kunnen te allen tijde worden herzien, middels voorafgaande schriftelijke kennisgeving of email aan de Afnemer. Indien de Afnemer de voorgestelde herziening betwist, kan hij de betrokken Dienst per aangetekende brief met ontvangstbevestiging beëindigen voor een periode van zeven (7) Dagen na kennisgeving van de prijsherziening. In voorkomend geval wordt de Dienst nog gedurende maximaal zeven (7) kalenderdagen na ontvangst van de genoemde kennisgeving verleend, om ervoor te zorgen dat de Diensten omkeerbaar zijn, met dien verstande dat de Afnemer hierover niet kan beschikken als hij een betalingsachterstand heeft. Deze herziening is automatisch en van rechtswege van toepassing op alle Inkooporders die na de prijsherziening worden geplaatst, vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de bekendmaking van deze wijziging of onverwijld indien deze herziening wordt gemotiveerd door een reglementaire wijziging of een beslissing van een administratieve overheid.

8.3. De Dienstverlener kan ook, onder dezelfde voorwaarden van artikel 8.2, zijn tarieven wijzigen (i) in geval van een prijsverhoging door zijn leveranciers, (ii) in geval van een wijziging van de regelgeving of de interpretatie daarvan.

8.4. Indien een dienstverlening voor onbepaalde of jaarlijks hernieuwbare duur behelst, kan Sippy BV de geldende prijzen en tarieven jaarlijks aanpassen aan het nieuwe indexcijfer (consumptieindex).

ARTIKEL 9. BETALINGSVOORWAARDEN

9.1. Tenzij anders vermeld, worden de door de Afnemer verschuldigde bedragen maandelijks aan de Afnemer gefactureerd. De facturering voor de Dienst begint bij de activering ervan. Tenzij anders vermeld, worden de abonnementen vooraf gefactureerd.

Inbedrijfstellingskosten en andere mogelijke eenmalige kosten worden achteraf gefactureerd.

9.2. Ongeacht de gefactureerde bedragen dienen deze binnen maximaal veertien (14) kalenderdagen na de datum van uitreiking van de factuur te worden betaald.

9.3. De betaling van alle verschuldigde bedragen dient te geschieden door middel van een automatische incasso of een ander betaalmiddel waar de Dienstverlener redelijkerwijs om kan verzoeken.

9.4. Alle betalingen komen overeen met het totaal van de verschuldigde bedragen, zonder toepassing van enige aftrek, compensatie, annulering of anders.

ARTIKEL 10. WANBETALING

10.1. In geval van niet-naleving van de hierboven voorziene betalingstermijn en onverminderd alle andere rechten, met name de opschorting of beëindiging van de Diensten, kan de Dienstverlener betaling van de dagelijkse verwijlrenten eisen. Deze intrest is van rechtswege verschuldigd vanaf de vervaldag van de factuur tot en met de dag waarop alle verschuldigde bedragen zijn betaald. Deze verdragingsrente zal worden berekend tegen een percentage dat is vastgesteld door de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties. Deze intrest blijft verschuldigd op alle verschuldigde bedragen, ondanks het verstrijken of de beëindiging van de Dienst(en) om welke reden dan ook.

10.2. Boetes voor te late betaling worden niet toegepast (en de factuurdatum wordt niet in aanmerking genomen) indien de Afnemer te goeder trouw het door de Dienstverlener gefactureerde bedrag betwist en op voorwaarde dat de Afnemer:

- (a) alle gefactureerde en onbetwiste bedragen op de vervaldag betaalt;
- (b) t.a.v. de Dienstverlener schriftelijk bezwaar maakt tegen het gefactureerde bedrag vóór de vervaldatum;
- (c) met de Dienstverlener samenwerkt om het geschil snel op te lossen; en
- (d) zich ertoe verbindt het door de Partijen overeengekomen bedrag te betalen op de nieuwe vervaldag, d.w.z. binnen vijf (5) kalenderdagen na de beslechting van het geschil.

10.3. Alle vermelde bedragen zijn exclusief btw of enige andere heffing die van toepassing is op de dag van de facturering.

10.4. In geval van betwisting van het geheel of een deel van de gefactureerde bedragen, verbindt de Afnemer zich ertoe de bedragen die overeenstemmen met de onbetwiste bedragen van de betreffende factuur te betalen, met inachtneming van de hierboven vermelde termijn.

10.5. De Dienstverlener behoudt zich het recht voor om bij een substantiële wijziging in de financiële situatie of bij een significante bestelling of gebruik van significante en/of aanvullende Diensten een waarborgsom of enige andere vorm van betalingsgarantie (of een verhoging van de reeds afgegeven garantie) aan de Afnemer te vragen.

10.6. De eigendomsoverdracht van de apparatuur is afhankelijk van de daadwerkelijke ontvangst door de Dienstverlener van de volledige prijs. De Dienstverlener behoudt zich het eigendom van de apparatuur voor totdat de volledige betaling ervan is verricht. Het risico gaat echter over op de Afnemer op het moment van de aflevering van de apparatuur. Alsook kan een port out van een telefoonnummer geweigerd worden indien er openstaande facturen zijn.

ARTIKEL 11. VERPLICHTINGEN VAN DE AFNEMER

De Afnemer verplicht zich tegenover de Dienstverlener om zich te gedragen in overeenstemming met de bepalingen van het Contract/Algemene (verkoops)voorwaarden en in het bijzonder om:

- de instructies van de Dienstverlener voor het gebruik van de Diensten te allen tijde te respecteren;
- de Diensten te gebruiken met volledige inachtneming van de geldende wet- en regelgeving en met inachtneming van de rechten van derden. In het bijzonder zal de Afnemer zich onthouden van het doorgeven van gegevens die verboden, onwettig, in strijd met de goede zeden of de openbare orde zijn;
- alle voorzorgsmaatregelen te nemen, in het bijzonder interne voorzorgsmaatregelen, om te voorkomen dat virussen of andere programma's die schade aan de netwerken en computersystemen van de Dienstverlener, zijn klanten of derden kunnen veroorzaken, via het internet worden verspreid of op zijn computersysteem worden gedownload;
- alle facturen van de Dienstverlener voor de Diensten op de vervaldag te betalen;
- alle noodzakelijke stappen te ondernemen om met de Dienstverlener of zijn partners samen te werken bij de installatie van de Diensten, in het bijzonder door technici van de Dienstverlener en/of de door de Dienstverlener aangewezen telecomoperator en/of de Dienstverlener toegang te verlenen tot zijn ruimtes en door de Dienstverlener tijdig alle informatie te verstrekken die nodig is voor de genoemde installatie en de uitvoering van de Diensten;
- zich redelijk te gedragen bij het gebruik van de Diensten. Het redelijk gebruik wordt voor elke Dienst gespecificeerd in de Bijzondere voorwaarden. In dit verband onthoudt de Afnemer zich van elk frauduleus gebruik zoals, in het bijzonder, de praktijk van direct mail, de wederverkoop van communicatie, het gebruik van 'spraak'-diensten voor het gebruik van gegevens, enz.

ARTIKEL 12. AANSPRAKELIJKHEID

12.1 Er wordt uitdrukkelijk vermeld dat de verplichtingen van de Dienstverlener bij de levering van de Diensten strikt beperkt zijn tot een middelenverbintenis. Als zodanig verplicht de Dienstverlener zich om alle redelijke zorg en moeite aan te wenden bij de levering van de Diensten.

12.2 Naast de bepalingen in de Bijzondere voorwaarden kan de Dienstverlener niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen of het niet nakomen van zijn contractuele verplichtingen als gevolg van gebeurtenissen die redelijkerwijs buiten zijn macht liggen, zoals met name de volgende gebeurtenissen: uitzonderlijke weersomstandigheden, andere arbeidsgeschillen dan die tussen de Dienstverlener en zijn werknemers, afwezigheid of opschorting van de elektriciteitsvoorziening, bliksem of brand, beslissing van een nationale of internationale administratieve instantie of een andere bevoegde instantie, oorlog, pandemie, lockdown, openbare ordeverstoringen, handelingen of nalatigheden van andere telecommunicatie-operatoren, of gebeurtenissen die buiten de redelijke controle van de leveranciers van de Dienstverlener vallen.

In geen geval kan de Dienstverlener aansprakelijk worden gesteld in het geval van:

- Illegaal gebruik door de Afnemer of een derde, al dan niet geautoriseerd, van de door de Dienstverlener geleverde Diensten.
- fouten, nalatigheid, weglatingen, misbruik of niet-naleving van de richtlijnen van de Dienstverlener door de Afnemer bij het gebruik van de Diensten.
- Problemen bij 1 van de leveranciers van de dienstverleners.
- De afnemer heeft geen kredietlimiet om te bellen, tenzij anders overeengekomen in bijzondere voorwaarden. De afnemer is zelf verantwoordelijk om zijn SIP-Accounts en paswoorden veilig te gebruiken en op te slaan zodat een 3^e persoon hier geen toegang kan toe krijgen. De afnemer is steeds verantwoordelijk voor het verbruik/gebruik van zijn SIP accounts.
- Overmacht zoals hieronder gedefinieerd, schuld, nalatigheid of weglatingen van een derde die de door de Afnemer geleden schade veroorzaakt.
- Het openen door de Afnemer, om welke reden dan ook, in zijn computersysteem of -systemen en/of netwerken van een of meer openbare IP-adressen.
- Toevoegingen door de Afnemer, zonder voorafgaande informatie aan Dienstverlener, in zijn computersysteem of -netwerken, van telecommunicatielijnen, routers, modems en in het algemeen toevoeging van apparatuur, eender welk computerprogramma en elke wijziging van zijn informatiesysteem die incidenten kan veroorzaken.

12.3 De Dienstverlener garandeert niet dat zijn Dienst functioneert en zal functioneren zonder enige onderbreking. In het geval van een duidelijke en blijvende onbeschikbaarheid van een Dienst of een element van de Dienst dat het gebruik ervan onmogelijk maakt (hierna “**Storing**”), zal de Dienstverlener de Afnemer op de hoogte brengen van de Storing in kwestie en hem informeren over de aard ervan, en zal hij zijn uiterste best doen om de Storing te verhelpen. (<https://status.sippy.cloud>)

Geen van beide Partijen is in welke hoedanigheid dan ook aansprakelijk voor de volgende schade:

(a) verlies van inkomsten, zaken, contracten, klanten, economische schade, winsten of gegevens - de term ‘economische schade’ betekent elke uitgave die een van de Partijen verwacht te vermijden of tegen lagere kosten te dragen als gevolg van het Contract; of

(b) eventuele gevolgschade die bij de uitvoering van het Contract kan ontstaan.

12.4 In ieder geval is de aansprakelijkheid van de Dienstverlener beperkt tot twee (2) maanden abonnementsgeld dat de Dienstverlener heeft ontvangen voor de Diensten die onder de voorwaarden van dit Contract aan de Afnemer zijn geleverd, op basis van de bedragen die zijn gefactureerd in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de toepassing van artikel 12.4 voor eventuele gevolgschade of voor een reeks gevolgschade als gevolg van dezelfde feiten gedurende een periode van één (1) jaar.

12.5 De Partijen erkennen dat niets in dit Contract hun aansprakelijkheid beperkt voor lichamelijk letsel van welke aard dan ook dat voortvloeit uit hun nalatigheid of de nalatigheid van hun werknemers bij de uitvoering van hun taken of enige aansprakelijkheid die niet door de wet of de jurisprudentie kan worden beperkt.

12.6. De bepalingen in dit artikel omvatten, op beperkte wijze, alle voorwaarden die van toepassing zijn op de aansprakelijkheid van elk van de Partijen voor de uitvoering van het Contract.

ARTIKEL 13. WIJZIGING VAN DE DIENST(EN)

De Afnemer wordt geïnformeerd dat de Dienstverlener de Dienst geheel of gedeeltelijk kan uitschakelen, met name om wettelijke en reglementaire redenen. De Dienstverlener zal de Afnemer zo snel mogelijk hierover berichten.

Bovendien zal de Dienstverlener de Afnemer op de hoogte brengen van alle belangrijke wijzigingen die door zijn leverancier(s) worden gemeld en die van invloed kunnen zijn op de Dienst die onder deze voorwaarden wordt geleverd. De Dienstverlener kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele wijzigingen in de Dienst die door zijn leverancier(s) wordt/worden geïnitieerd. De Afnemer wordt geïnformeerd dat de Dienstverlener om welke reden dan ook zijn dienst(en) permanent kan stopzetten.

ARTIKEL 14. OPSCHORTING VAN DIENST(EN)

De Dienstverlener kan, nadat hij de Afnemer op enigerlei wijze, onmiddellijk en zonder voorafgaande Kennisgeving, de toegang tot alle of een deel van de Diensten opschorten (elk geval wordt hierna afzonderlijk de “Opschorting van de Dienst” genoemd) om een van de volgende redenen:

- a) te voldoen aan alle wetten, voorschriften, gerechtelijke beslissingen of andere administratieve verzoeken of bevelen die een onmiddellijke actie vereisen;
- b) te voorkomen dat de Dienst wordt gebruikt op een manier die de aansprakelijkheid van de Dienstverlener in het gedrang brengt of zou kunnen brengen, of in strijd is met enige wet of regelgeving, ongeacht of dit gebruik wordt gemaakt door de Afnemer of enige andere persoon of entiteit die de Dienst gebruikt, met of zonder goedkeuring of toestemming van de Afnemer, waarbij dit gebruik hierna afzonderlijk wordt aangeduid als “Misbruik van de Dienst”.
- c) te voorkomen dat er schade ontstaat wanneer de Afnemer geen van de verschuldigde bedragen betaalt, hetzij op de vervaldag, hetzij binnen acht (8) dagen na ontvangst door de Afnemer van een door de Dienstverlener verzonden Kennisgeving van Betaling.
- d) In het geval van een gebeurtenis die aanleiding geeft tot het recht van opzegging zoals voorzien in artikel 15 hieronder.
- e) Openstaande facturen.

Tijdens de opschorting van de Dienst, zal de Dienst aan de Afnemer gefactureerd blijven.

De Dienstverlener verbindt zich ertoe de Dienst zo spoedig mogelijk te herstellen na afloop van de gebeurtenis die aanleiding geeft dat de Opschorting van de Dienst wordt opgeheven en, indien de oorzaak van de Opschorting van de Dienst aan de Afnemer is toe te rekenen, mits de Afnemer de oorzaak van de Opschorting van de Dienst oplost.

Indien de Afnemer de oorzaak van de Opschorting van de Dienst niet binnen de door de Dienstverlener gestelde termijn verhelpt, dan kan de Dienstverlener de Dienst of een deel van de betreffende Dienst beëindigen door een Kennisgeving naar de Afnemer te sturen. Indien er meer dan 7500 euro aan facturen vervallen zijn, of er zijn meer dan 2 facturen vervallen, is Sippy, na een Kennisgeving, gemachtigd de samenwerking definitief stop te zetten en de facturatie naar de eindgebruiker zelf te doen, een andere Sippy partner te vragen deze diensten over te nemen of de eindklant definitief af te sluiten. Vanaf het moment van deze Kennisgeving is de huidige Partner niet meer gemachtigd om facturen te sturen naar de eindgebruiker betreffende Sippy diensten.

ARTIKEL 15. BEËINDIGING

Aan het einde van de Aanvangsperiode kan het Contract en/of de Inkooporder door een van de partijen worden opgezegd door middel van een Kennisgeving, met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste zes (6) maanden voor de vervaldatum. Als het Contract of, in voorkomend geval, een Inkooporder stilzwijgend wordt verlengd volgens de voorwaarden van het artikel “Duur”, kan het te allen tijde onder dezelfde voorwaarden worden beëindigd.

Behalve in het geval van overmacht zoals gedefinieerd in het artikel “Overmacht”, kan een Partij, in geval van het niet nakomen van een van haar verplichtingen door de andere Partij, dertig (30) dagen na het versturen van een Kennisgeving die zonder gevolg is gebleven, gebruikmaken van de vroegtijdige beëindiging van de Dienst(en).

Bovendien wordt uitdrukkelijk erkend dat elk van de Partijen de mogelijkheid heeft om de Diensten voortijdig te beëindigen, door middel van een aangetekende brief met ontvangstbevestiging, in geval van gerechtelijke vereffening, indien de andere Partij of een van haar directeurs wordt veroordeeld wegens ernstige beroepsfouten die het imago of de reputatie van de andere Partij aantasten, met inachtneming van de naleving van de geldende bepalingen van openbare orde.

De uitoefening van het recht van elk van beide Partijen om het Contract te beëindigen in de gevallen die hierin zijn voorzien, doet op geen enkele wijze afbreuk aan hun rechten om de acties of procedures waarover zij beschikken uit te oefenen, noch aan hun eventuele rechten op schadevergoeding voor de bevoegde rechtbanken.

In het bijzonder kan de Dienstverlener in geval van een eenzijdige beëindiging op initiatief van laatstgenoemde (onverminderd de uitoefening van zijn andere rechten en verhaalmogelijkheden) van de Afnemer betaling eisen van de vergoedingen voor vervroegde beëindiging, berekend op basis van: (i) het aantal resterende maanden tot het einde van de Aanvangsperiode en (ii) het gemiddelde bedrag, geëvalueerd over de laatste zes maanden, gefactureerd onder de Inkooporder (abonnementen en verbruik), evenals alle andere beëindigingskosten die van toepassing zijn op de Dienst, zoals voorzien in de Bijzondere voorwaarden. Indien de periode van uitvoering van het Contract of de Inkooporder op de datum van beëindiging niet zes (6) maanden heeft bereikt, worden de vergoedingen berekend op basis van het gemiddelde bedrag dat tot de datum van beëindiging is gefactureerd.

ARTIKEL 16. OVERMACHT

Een Partij kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de niet-uitvoering van een van zijn verplichtingen als gevolg van een geval van overmacht.

Indien een dergelijke gebeurtenis zich voordoet, verbindt de Partij die zich op overmacht danwel niet te voorziene omstandigheden beroept zich ertoe de andere Partij zo snel mogelijk op de hoogte te brengen en de Partijen zullen te goeder trouw zich inspannen om alle redelijkerwijs mogelijke maatregelen te nemen om de gevolgen van de genoemde gebeurtenis te beperken met het oog op de voortzetting van de uitvoering van het Contract.

In elk geval, indien het aldus ingeroepen geval van overmacht langer duurt dan dertig (30) kalenderdagen, kan elke Partij beslissen het Contract met onmiddellijke ingang te beëindigen door de andere Partij per Kennisgeving op de hoogte te brengen van haar beslissing, zonder dat deze beëindiging evenwel het recht geeft op een vergoeding van welke aard dan ook ten gunste van een van de Partijen.

ARTIKEL 17. OVERDRACHT

De Dienstverlener kan de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit dit Contract in welke vorm dan ook aan een derde partij overdragen of inbrengen. De Dienstverlener zal de Afnemer vooraf hierover informeren. In dit geval stemt de Afnemer er uitdrukkelijk mee in dat de overdracht van het Contract de Dienstverlener vanaf de datum van de overdracht ontslaat van zijn verplichtingen uit hoofde van het Contract ten gunste van de verkrijger. Bijgevolg is de Dienstverlener niet hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de verplichtingen die voortvloeien uit het Contract.

Het Contract is niet, geheel of gedeeltelijk, overdraagbaar door de Afnemer.

ARTIKEL 18. VERTROUWELIJKHEID

Elk van de Partijen verbindt zich ertoe de in het kader van het Contract verzamelde informatie vertrouwelijk te behandelen. In afwijking hiervan zijn de in dit artikel neergelegde verplichtingen inzake vertrouwelijkheid niet van toepassing op vertrouwelijke gegevens:

- waarvan de mededeling vooraf en schriftelijk is goedgekeurd door de uitgevende Partij; of,
- waaruit blijkt dat zij ten tijde van hun mededeling aan de ontvangende Partij reeds bekend waren in het publieke domein; of
- waarvan met schriftelijke bewijsstukken wordt aangetoond dat zij op het tijdstip van de mededeling aan de ontvangende Partij voorafgaand bij deze laatste bekend waren; of
- dat een van de Partijen noodzakelijkerwijs moet overleggen om zijn rechten of aanspraken te doen gelden in het kader van een geschil over de totstandkoming, de interpretatie of de uitvoering van het Contract.

Elk van de Partijen is door de andere Partij gemachtigd om deze vertrouwelijke informatie aan haar werknemers, leveranciers en onderaannemers mee te delen, uitsluitend met het oog op de uitvoering van het Contract.

Elke andere openbaarmaking is ten strengste verboden. Indien een van de Partijen of personen die toegang hebben gehad tot vertrouwelijke informatie verplicht is deze informatie bekend te maken, stelt zij de Partij waarvan de vertrouwelijke informatie het voorwerp uitmaakt van een verzoek tot bekendmaking daarvan onmiddellijk op de hoogte, zodat deze Partij passende bescherming of een andere passende rechtsmiddelen kan zoeken en/of afstand kan doen van de vertrouwelijkheidsclausules van het Contract.

ARTIKEL 19. INTELLECTUELE EIGENDOM

19.1 Alle intellectuele en industriële eigendomsrechten van de Dienstverlener blijven eigendom van de Dienstverlener en niets in het Contract verleent de Afnemer enig recht of licentie op dergelijke intellectuele en industriële eigendomsrechten. Opdrachtgever verbindt zich er dan ook toe deze intellectuele en industriële eigendomsrechten niet te gebruiken of te reproduceren zonder toestemming van de Dienstverlener.

19.2 Wanneer intellectuele en industriële eigendomsrechten door een van de Partijen worden ontwikkeld in het kader van de uitvoering van het Contract, blijven zij eigendom van deze laatste.

ARTIKEL 20. OVEREENKOMST BEWIJSMIDDELEN

De Partijen erkennen dat e-mails die tussen hen worden uitgewisseld in het kader van de uitvoering van het Contract de waarde van bewijs hebben die gelijkwaardig is aan die van een schriftelijk document en als zodanig een vermoeden van waarheidsgetrouwheid genieten. Daartoe komen de Partijen overeen de e-mails die zij uitwisselen op zodanige wijze te bewaren dat hun integriteit wordt gewaarborgd.

ARTIKEL 21. VERZEKERINGEN

21.1. Elke Partij is verantwoordelijk voor het verzekeren van haar eigendommen, eigendommen die aan haar en haar werknemers zijn toevertrouwd of verhuurd. De verzekering van de Apparatuur van de Afnemer die bij de Dienstverlener is geplaatst, is in dit verband voor rekening van de Afnemer.

21.2. Elk van de Partijen verklaart dat zij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten waarvan bekend is dat deze solvabel is voor alle activiteiten die verband houden met het Contract.

ARTIKEL 22. ONVOORZIENBAARHEID

In geval van een wijziging van de omstandigheden die ten tijde van het sluiten van het Contract niet te voorzien was, kan de Partij die er niet mee heeft ingestemd een te groot uitvoeringsrisico op zich te nemen, haar medecontractant verzoeken om heronderhandeling van het Contract. De Partijen verbinden zich ertoe om in dat geval te goeder trouw te onderhandelen over een eventuele aanpassing van het Contract.

ARTIKEL 23. GEDWONGEN TENUITVOERLEGGING IN NATURA

De Partijen komen overeen dat indien een van de Partijen haar verplichtingen niet nakomt, de Partij die het slachtoffer is van het verzuim niet het recht heeft om de tenuitvoerlegging te vorderen.

Indien een van de Partijen haar verplichtingen niet nakomt, kan de Partij die het slachtoffer is van het verzuim de verplichting niet zelf door een derde partij laten nakomen, op kosten van de in gebreke blijvende Partij.

In geval van niet-nakoming van een van de verplichtingen die op de andere Partij rusten, kan de Partij die het slachtoffer is van het Verzuim de beëindiging van het Contract vragen volgens de voorwaarden die zijn gedefinieerd in het artikel "Beëindiging".

ARTIKEL 24. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

De verplichtingen van de partijen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens zijn opgenomen in bijlage 1: Beleid inzake de verwerking van persoonsgegevens.

ARTIKEL 25. OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE

In geval van een klacht kan de Afnemer een beroep doen op de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

De klachten moeten worden ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie ter plaatse, per brief (Koning Albert II-laan 8 vak 3 - 1000 Brussel), per fax (02-219 77 88), per e-mail (plaintes@mediateurtelecom.be) of door het invullen van het formulier dat beschikbaar is op de website van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (www.mediateurtelecom.be).

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie weigert een verzoek om een buitengerechtelijke schikking te behandelen:

1. wanneer de betreffende klacht niet eerder bij de Dienstverlener is ingediend;
2. wanneer de betreffende klacht meer dan een jaar geleden bij de Dienstverlener is ingediend;
3. als de klacht verzonnen, kwellend of lasterlijk is;
4. als de klacht anoniem is of wanneer de andere partij niet geïdentificeerd of identificeerbaar is;
5. als de klacht betrekking heeft op de beslechting van een geschil dat het voorwerp is of reeds is geweest van een gerechtelijke procedure;
6. als de aanvraag niet valt onder geschillen waartoe de Ombudsdienst voor Telecommunicatie bevoegd is;
7. als de behandeling van het geschil de doeltreffende werking van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie ernstig zou belemmeren.

ARTIKEL 26. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANK

De Partijen komen overeen dat het Contract onderworpen is aan het Belgische recht.

Bij het uitblijven van een minnelijke schikking kan de meest gerede Partij zich uitsluitend wenden tot de ondernemingsrechtbank van Hasselt, de enige bevoegde rechtbank, ook in het geval van een kort geding, een beroep in vrijwaring of meerdere gedaagden.

ARTIKEL 27. AANVAARDING VAN DE AFNEMER

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden worden uitdrukkelijk overeengekomen en aanvaard door de Afnemer, die verklaart en erkent er volledig kennis van te hebben genomen, en dus afziet van het recht zich te beroepen op elk tegenstrijdig document en met name op zijn eigen algemene aankoopvoorwaarden, die niet afdwingbaar zijn tegenover de Dienstverlener, zelfs niet als hij er kennis van heeft gehad.

Aanhangsel 1: Beleid inzake de verwerking van persoonsgegevens

Rollen van de partijen bij de verwerking van persoonsgegevens (Persoonsgegevens) in het kader van onze zakelijke relatie en de levering van Diensten

Om u onze elektronische communicatiediensten te kunnen leveren, hebben wij informatie van u nodig die wij zullen verwerken om u onze diensten te kunnen verlenen. Wanneer wij namens u informatie verwerken, treden wij op als Onderaannemer en u als Gegevenscontroleur.

Woorden die met een hoofdletter beginnen, hebben de definitie die daaraan wordt gegeven in artikel 4 van de Europese Verordening nr. 2016/679 betreffende de bescherming van persoonsgegevens.

Daarnaast zullen wij, om deze zakelijke relatie te beheren, ook in eigen naam informatie verwerken. In het laatste geval treden wij op als gegevenscontroleur. Evenzo bent u een Data Controller wanneer u onze informatie verwerkt in het kader van onze zakelijke relatie.

U zult in deze tabel zien volgens welke kwaliteit ieder van ons de behandelingen uitvoert.

Wij treden op als verwerkingsmanager wanneer we....	Wij treden op als Onderaannemer wanneer we....	Je treedt op als verwerkingsverantwoordelijke wanneer je...
Laten we onze commerciële relatie beheren (ondertekening van contracten...); Laten we communicatie operaties doen; Laat ons u factureren voor uw diensten en, indien nodig, het geld innen.	Laten we resource orders verwerken (nummering, ADSL.... lijn); Laten we uw gegevens hosten; Laten we de uitrol van; Wij zullen uw klantendienst verzorgen; Te reageren op juridische en andere verzoeken in geval van fraude van uw kant	Beheer uw zakenrelatie met ons; Diensten en middelen bestellen (nummering, ADSL-lijn, hosting....)

Elke partij verbindt zich ertoe de toepasselijke wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens na te leven, waaronder wordt verstaan (i) de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en (ii) de Europese verordening nr. 2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.

Verplichtingen van de partij die als verantwoordelijke voor de verwerking optreedt

De partij die als verantwoordelijke voor de verwerking optreedt, verbindt zich ertoe :

- alle technische en organisatorische maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat wordt voldaan aan de vereisten inzake de beveiliging en vertrouwelijkheid van Persoonsgegevens ;
- samen te werken met de andere partij om haar in staat te stellen te voldoen aan haar wettelijke en bestuursrechtelijke verplichtingen in verband met gegevensbescherming die geheel of gedeeltelijk van haar afhangen;
- in voorkomend geval, een register bij te houden van de verrichte verwerkingsactiviteiten ;
- aan de subcontractant alleen gegevens door te geven die hij op eerlijke en wettige wijze heeft verzameld en waarvoor hij de betrokkenen vooraf heeft ingelicht over de voorwaarden van de verwerking en hij vooraf alle voor de doorgifte van persoonsgegevens aan de verantwoordelijke voor de verwerking noodzakelijke toestemmingen heeft verzameld.

Onze verplichtingen als Onderaannemer

Als onderaannemer, zijn we toegewijd aan:

- om uw Persoonsgegevens te verwerken volgens uw instructies en uitsluitend met het oog op een goede dienstverlening (zie beschrijving van de verwerkingen);
- de nodige technische en organisatorische maatregelen te nemen om de veiligheid, vertrouwelijkheid en integriteit van uw Persoonsgegevens en van de systemen die er toegang toe geven, te waarborgen;
- de verwerking van Persoonsgegevens geheel of gedeeltelijk uit te besteden aan subcontractanten die voldoende garanties bieden voor de bescherming en beveiliging van Persoonsgegevens. Wij delen u mee dat wij sommige van uw Persoonsgegevens delen met telecommunicatie-exploitanten. Wij zien er nauwlettend op toe dat onze onderaannemers voldoen aan de verplichtingen inzake gegevensbeveiliging en vertrouwelijkheid;
- in geval van een veiligheidslek, u zo spoedig mogelijk nadat u daarvan kennis hebt gekregen, daarvan in kennis te stellen en, zo nodig, alle nodige maatregelen te treffen om het lek te verhelpen;
- u in kennis te stellen van elk verzoek tot rectificatie, verzet, beperking, overdraagbaarheid of verwijdering van de Persoonsgegevens van een persoon wiens Persoonsgegevens door ons worden verwerkt, en met u samen te werken zodat u zo spoedig mogelijk op dit verzoek kunt reageren ;
- rekening houden met de beginselen inzake gegevensbescherming en deze integreren vanaf de ontwerpfase, voor zover mogelijk, en de beginselen inzake de bescherming van persoonsgegevens standaard toepassen met betrekking tot de instrumenten die in het kader van het Contract worden gebruikt of aan u ter beschikking worden gesteld ;
- geen Persoonsgegevens mee te delen, bekend te maken of er toegang toe te geven aan een derde partij zonder uw voorafgaande schriftelijke toestemming, tenzij de bevoegde gerechtelijke of administratieve autoriteiten daarom verzoeken. In geval van een verzoek van de gerechtelijke of administratieve autoriteiten zullen wij u op de hoogte brengen, tenzij deze autoriteiten u anders instrueren;
- ervoor te zorgen dat onze werknemers die toegang hebben tot uw Persoonsgegevens gebonden zijn door een geheimhoudingsplicht;
- met u samen te werken en u alle informatie en/of documentatie te verstrekken die u nodig heeft om aan uw verplichtingen te voldoen;
- een register bij te houden van de verwerkingen van Persoonsgegevens die namens u zijn uitgevoerd;
- aan het einde van het Contract uw Persoonsgegevens terug te sturen of te wissen volgens uw instructies, behalve in gevallen waarin wij de Persoonsgegevens moeten bewaren om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen of in afwachting van een mogelijk geschil.

Doorgifte van persoonsgegevens buiten de EU

De partijen komen overeen geen Persoonsgegevens over te dragen naar landen buiten de Europese Economische Ruimte ("EER"), of die geen door de Europese Unie erkend passend beschermingsniveau bieden, of waarvoor standaardcontractbepalingen of een gelijkwaardig contract is ondertekend, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

Contactpersonen voor verzoeken in verband met de verwerking van Persoonsgegevens

Elke partij verbindt zich ertoe de andere partij de contactgegevens mee te delen van de persoon met wie contact moet worden opgenomen voor elk verzoek in verband met de verwerking van persoonsgegevens. Elke partij verstrekt de andere partij een e-mailadres en een postadres.

Beschrijving van de behandelingen
1. Wij, als behandelingsmanager

- a. Beheer van zakelijke relaties
- b. Communicatie werking
- c. Facturering en inning van klanten

Doel van de behandeling	Persoonlijke gegevens	Betrokken personen	Houdbaarheid	Ontvangers
Beheer van zakelijke relaties	Identificatiegegevens	Uw werknemers	Duur van de zakelijke relatie en gedurende een periode van 5 jaar na beëindiging ervan	Wij
Communicatie werking	Identificatiegegevens	Uw werknemers	Duur van de zakelijke relatie en gedurende een periode van 5 jaar na beëindiging ervan	Wij
Facturering en inning	Identificatiegegevens; CRD; facturatiegegevens; bankgegevens; gegevens ter identificatie van de ontvanger(s) van de communicatie, de oorsprong en de plaats van de communicatie	Uw werknemers, de ontvangers van uw communicatie	RDC's worden 1 jaar bewaard, facturen 10 jaar.	Wij Leverancier van telecommunicatiediensten (exploitanten)

2. Wij als Onderaannemer

- a. Verwerking van de bestelling (nummering, ADSL....-lijn)
- b. Hosting
- c. Uitvoeren van de inzet
- d. Zorgen voor klantenservice
- e. Rechterlijke vordering / fraude
- f. Draagbaarheid

Doel van de behandeling	Persoonlijke gegevens	Betrokken personen	Houdbaarheid	Ontvangers
Verwerking van de bestelling (nummering, ADSL....-lijn)	Identificatiegegevens; e-mailadres, postadres, gegevens met betrekking tot de gebruikte communicatie-eindapparatuur ;	Uw werknemers	Duur van de zakelijke relatie en gedurende een periode van 5 jaar na beëindiging ervan	Wij Onze aanbieders van telecommunicatiediensten (exploitanten)
Hosting	Identificatiegegevens,	Uw werknemers	Duur van de zakelijke relatie en gedurende een periode van 5 jaar na beëindiging ervan	Wij
Uitvoeren van de inzet	Identificatiegegevens; postadres, e-mail, gegevens met betrekking tot de gebruikte communicatie-eindapparatuur ;	Uw werknemers	RDC's worden 1 jaar bewaard, facturen 10 jaar.	Wij
Zorgen voor klantenservice	Identificatiegegevens, gegevens met betrekking tot de gebruikte communicatie-eindapparatuur ;			Wij
Rechterlijke vordering / fraude	logingegevens			Wij Onze aanbieders van telecommunicatiediensten (exploitanten) Overheidsinstanties
Draagbaarheid	Identificatiegegevens, telefoonnummer	Uw werknemers		Wij Onze aanbieders van telecommunicatiediensten (exploitanten)

3. U als verwerkingsverantwoordelijke

- a. Beheer van zakelijke relaties
- b. Bestellen van middelen (nummering, ADSL.... lijn)

Doel van de behandeling	Persoonlijke gegevens	Betrokken personen	Houdbaarheid	Ontvangers
Beheer van zakelijke relaties	Identificatiegegevens	Onze werknemers	Duur van de zakelijke relatie en gedurende een periode van 5 jaar na beëindiging ervan	Jij
Hulpbron controles	(in te vullen door de klant)			